

Департамент образования и науки Тюменской области
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Тюменской области
«Тобольский медицинский колледж имени Володи Солдатова»

*Приложение 2.5 к ОП ПССЗ
по специальности
33.02.01 Фармация*

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.05 Психология общения

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05.Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 33.02.01 Фармация, утвержденного от 13.07.2021г., № 449, профессионального стандарта «Фармацевт», от 13.07.2021 г. № 449

Организация-разработчик:

ГАПОУ ТО «Тобольский медицинский колледж им. В. Солдатова».

Разработчик:

Ясюкович Елена Николаевна – преподаватель, 1 категория

Рассмотрено на заседании
МК *Ст. проф. Иосифович*
Протокол № *10* от «*14*» июня 2023 г.
Председатель МК *Л.П. Рыжова*

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по УПР
И.Н. Манакова
«*14*» июня 2023г

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОГСЭ.05.Психология общения является обязательной частью общепрофессионального гуманитарного и социально-экономического учебного цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 33.02.01 Фармация.

1.2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания, общие и профессиональные компетенции (ОК, ПК), личностные результаты (ЛР).

Код ОК, ПК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 10, ЛР 11, ЛР 13, ЛР 14	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.

Код ОК, ПК	Общие и профессиональные компетенции реализации программы учебной дисциплины
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное и профессиональное и личностное развитие;
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

Код ЛР	Личностные результаты реализации программы воспитания
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой;
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры;
ЛР 13	Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности;
ЛР 14	Соблюдающий врачебную тайну, принципы медицинской этики в работе с пациентами, их законными представителями и коллегами.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	32
в том числе:	
теоретические занятия	12
практические занятия	20
лабораторные занятия	не предусмотрено
Самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация (зачет)	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины.

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	
1	2	3	4	
Тема 1.1.	Содержание учебного материала	<i>1</i>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 10 ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14	
Понятие общения. Аспекты общения. Значение общения в деятельности фармацевта	1.Определение общения, виды общения. Функции общения: креативная, коммуникативная, лично-формирующая, психотерапевтическая. Структура общения. Перцептивная сторона общения. Социальные стереотипы. Коммуникативная сторона общения. Коммуникативные барьеры, обратная связь. Вербальные и невербальные средства общения. Интерактивная сторона общения. Стратегии взаимодействия: компромисс, избегание, приспособление, сотрудничество, конкуренция. Психология общения в диаде. Понимание собеседника. Организация совместной работы.			
	Практическое занятие №1			<i>1</i>
	Определение уровня общительности. Психотренинг на развитие навыков общения.			
Тема 1.2.	Содержание учебного материала	<i>1</i>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 10 ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14	
Установление психологического контакта	2.Установление психологического контакта: первое впечатление, интонация, приветствие. Присоединение к настроению и состоянию клиента. Факторы, влияющие на установление психологического контакта.			
	Практическое занятие №2	<i>1</i>		
	Формирование благоприятного первого впечатления. Способы приветствия. Искусство комплимента. Технология установления психологического контакта с покупателем. Роль игры, упражнения.			
Тема 1.3.	Содержание учебного материала	<i>1</i>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09,	
	3.Вербальная коммуникация. Беседа. Виды вопросов. Правила ведения беседы. Барьеры общения.			

Вербальная коммуникация	Практическое занятие №3	1	ЛР 10 ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14
	Умение вести беседу. Приёмы вербальной коммуникации. Разыгрывание профессиональных ситуаций. Составить диалог общения фармацевта с клиентом		
Невербальная коммуникация	Тема 1.4. Содержание учебного материала	1	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 10 ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14
	4.Невербальные коммуникация. Виды невербального общения: мимика, визуальный контакт, жесты, позы, дистанция, интонация.		
	Практическое занятие №4	1	
	Интерпретация невербальных компонентов в процессе общения. Совершенствование невербальных коммуникативных умений. Психологические игры, упражнения Разработка видеопрезентаций по теме.		
Понимание в процессе общения	Тема 1.5. Содержание учебного материала	1	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 10 ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14
	5.Умение слушать. Пассивное, активное слушание. Техники активного слушания. Ошибки активного слушания.		
	Практическое занятие №5	2	
	Использование техник «активного и пассивного слушания». Психологические игры, упражнения. Составить диалог общения фармацевта и клиента с элементами эмпатийного слушания		
Индивидуально – психологические особенности клиентов	Тема 1.6. Содержание учебного материала	1	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 10 ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14
	6.Особенности восприятия. Каналы восприятия информации. Возрастные особенности. Типы темперамента. Акцентуация характера.		
	Практическое занятие №6	1	
	Определение ведущего канала восприятия. Выбор правильной тактики общения с покупателем в зависимости от его потребностей и личностных особенностей. Ролевые игры. Психологические характеристики типов темперамента. Определение типов темперамента. Особенности общения в зависимости от типа темперамента.		

	Составить презентацию «Возрастная периодизация психического развития человека»		
Тема 1.7.	Содержание учебного материала	<i>1</i>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 10
Типологические группы клиентов	7.Типология клиентов. Типологические группы клиентов. Дифференциация клиентов. Виды факторов, характеризующих клиентов: открытые факторы, скрытые факторы. Методы работы с ними.		ЛР 11
	Практическое занятие №7	<i>2</i>	ЛР 13 ЛР 14
	Определение психотипа клиента. Выбор эффективной тактики поведения. Ролевые игры, упражнения.		
Тема 1.8.	Содержание учебного материала		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09,
Психология обслуживания клиентов	8.Структура ситуации продажи. Психологические факторы общения с клиентами. Принципы речевого общения. Тема и цель речевого общения.	<i>2</i>	ЛР 10
	Практическое занятие №8	<i>2</i>	ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14
	Разыгрывание и анализ ситуаций продажи лекарственных средств с клиентами различных типологических групп.		
Тема 1.9	Содержание учебного материала:		
Виды психотерапевтического воздействия на клиентов	9.Виды психотерапевтического воздействия: общая психотерапия, социальная психотерапия, специальная психотерапия. Рациональная (методы убеждения) и суггестивная(способы внушения) психотерапия.	<i>1</i>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09,
	Практическое занятие №9	<i>2</i>	ЛР 10 ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14
	Отработка навыков психотерапевтического воздействия в профессиональных ситуациях общения. Составить диалог общения фармацевта и клиента с элементами убеждения.		
Тема 1.10.	Содержание учебного материала:	<i>1</i>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 10
Конфликты. Стратегии поведения в конфликтах.	10.Работа с возражениями. Типичные ошибки фармацевта в процессе продажи. Источники, причины и виды конфликтов. Стили поведения в конфликтной ситуации. Правила поведения в конфликтных ситуациях.		ЛР 11
	Практическое занятие №10		

Правила поведения в конфликтной ситуации.	Разбор конфликтных ситуаций. Определение причин, стилей поведения в конфликте. Отработка эффективных способов поведения в конфликтной ситуации. Ролевые игры, упражнения.	2	ЛР 13 ЛР 14
	Описать конфликтную ситуацию из собственного опыта. Определить вид, причину конфликта. Предложить возможные стратегии поведения в конфликтной ситуации. Выбрать путь разрешения конфликта.		
Тема 1.11. Особенности взаимодействия фармацевтов с клиентами пожилого возраста	Содержание учебного материала:	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 10 ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14
	11. Анализ характерных черт отдельных типов старости. Характеристика уровней и видов возрастных изменений поведения пожилого человека. Проблемы клиентов пожилого возраста. Виды стратегий приспособления в старческом возрасте. Особенности речи пожилых клиентов.		
	Практическое занятие №11	1	
	Стратегии терминологического образования клиентов, не обладающих достаточным уровнем фармацевтических знаний. Разбор профессиональных ситуаций общения. Составить карты общения с впервые заболевшими, часто болеющими, хронически больными, выздоравливающими клиентами пожилого возраста		
Тема 1.12. Особенности взаимодействия фармацевтов с клиентами молодого возраста	Содержание учебного материала:	1	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 10 ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14
	12. Характерные черты потребительского поведения клиентов молодого возраста. Проблемы клиентов молодого возраста.		
	Практическое занятие №12	1	
	Анализ диалогов общения фармацевтического работника с клиентами молодого возраста. Общение с хроническими больными.		
Тема 1.13. Правила профессиональной этики	Содержание учебного материала:	1	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 10 ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14
	13. Ориентация на сотрудничество. Умение слушать, эмоционально поддерживать, безоценочно воспринимать. Медицинская этика и деонтология. Ятрогении. Клятва Гиппократова. Этический кодекс фармацевтического работника.		
	Практическое занятие №13	1	
	Работа с этическим кодексом. Решение ситуационных задач. Просмотр видеоматериалов «Врачебные, сестринские ошибки». Упражнения, направленные на формирование здорового образа жизни и позитивного мышления.		
Тема 1.14.	Содержание учебного материала:		ОК 01, ОК 02,

Классификация эмоциональных состояний. Приёмы саморегуляции саморегуляции	14.Понятие об эмоциях. Значение эмоций в жизни человека. Основные функции эмоций. Классификация эмоциональных состояний. Психогигиена фармацевта. Эмоциональное обеспечение поведения. Психическая саморегуляция.	2	ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 10 ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14
	Практическое занятие №14 Решение ситуационных задач. Деловая игра «Эмоциональное лото». Игра – тренинг «Угадай эмоцию». Диагностика эмоциональных состояний. Способы выражения эмоций. Приёмы психической саморегуляции.	1	
Тема 1.15. Психологические аспекты деятельности фармацевта	Содержание учебного материала:	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ЛР 10 ЛР 11 ЛР 13 ЛР 14
	15.Характеристика поведенческих особенностей пациентов при различных типах отношения к болезни и тактика взаимодействия с ними. Психология больного. Внутренняя картина болезни. Структура внутренней картины болезни. Разыгрывание ролевых ситуаций, анализ и практические рекомендации. Выполнение тестовых заданий. Решение ситуационных задач.		
	Практическое занятие №15 Зачет	1	
Всего:		32	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению:

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены:

Кабинет «Психология общения», оснащенный оборудованием:

Рабочее место преподавателя

Посадочные места по количеству обучающихся

Доска классная

Стенд информационный

Компьютерная техника с лицензионным программным обеспечением и возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Мультимедийный комплект.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные источники

1. Общая, возрастная и педагогическая психология

Склярова, Т. В. Общая, возрастная и педагогическая психология : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Склярова, Н. В. Носкова ; под общей редакцией Т. В. Скляровой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 235 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10760-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517389> (дата обращения: 02.04.2023).

Учебник и практикум для СПО https://urait.ru/catalog/organization/EDE9D71F-A2DA-4D29-8328-6C3E6FC584CB?folder_id=1B6433E4-80D6-4792-8C4B-9CF81AD0CB48

2. Основы педагогического мастерства: формирование педагогического стиля

Кандаурова, А. В. Основы педагогического мастерства: формирование педагогического стиля : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Кандаурова, Н. Н. Суртаева ; под редакцией Н. Н. Суртаевой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 255 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11494-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517872> (дата обращения: 02.04.2023). 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для СПО

<https://urait.ru/book/cover/3740A888-B773-40CF-9CE2-FFB06AE3DA19>

3. Возрастная психология и педагогика, семейное консультирование

• Неумоева-Колчеданцева, Е. В. Возрастная психология и педагогика, семейное консультирование : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Неумоева-Колчеданцева. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 307 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11300-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518164> (дата обращения: 02.04.2023).

2-е изд., стер. Учебное пособие для СПО [Неумоева-Колчеданцева Е. В. 2023/ Гриф УМО СПО](https://urait.ru/bcode/518164)

Научная школа: [Тюменский государственный университет \(г. Тюмень\)](https://www.tyumen.gov.ru/)

4. Возрастная и педагогическая психология

Возрастная и педагогическая психология : учебник для среднего профессионального образования / Б. А. Сосновский [и др.] ; под редакцией Б. А. Сосновского. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 359 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-

534-00052-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513567> (дата обращения: 02.04.2023).

Учебник для СПО 2023/ Гриф УМО СПО

Научная школа: [Московский психолого-социальный университет \(г. Москва\)](#).

5. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 468 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D#page/1>

3.2.2. Дополнительные источники

1. <http://www.list.ru/catalog/10199.html>-сайт

2. List.ru > Каталог > Наука/Техника/Образование > Психология.

3. <http://psychology.net.ru/> - сайт факультета психологии МГУ «Мир психологии»

<http://flogiston.ru/> - сайт Академии практической психологии при факультете психологии МГУ

4. web.psychology.ru. – сайт «Психология на русском языке»

5. Электронная энциклопедия (<http://en.wikipedia.org/wiki/Informal>).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <p>взаимосвязь общения и деятельности;</p> <p>цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p>роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;</p> <p>механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p>техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;</p> <p>источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</p>	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям,</p> <p>полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <p>-письменного/устного опроса;</p> <p>-тестирования;</p> <p>-оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)</p> <p>Промежуточная аттестация</p> <p>Зачет:</p> <p>-письменных/ устных ответов,</p> <p>-тестирования</p>

приемы саморегуляции в процессе общения.		
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p>	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям</p> <p>Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.</p> <p>Точность оценки, самооценки выполнения</p> <p>Соответствие требованиям инструкций, регламентов</p> <p>Рациональность действий и т.д.</p>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы,